

The background of the slide shows a car dealership. In the foreground, the front of a dark blue car is visible on the left. In the background, a red car is parked, and two men in suits are shaking hands. The scene is brightly lit, suggesting an outdoor or well-lit indoor environment.

DE RECHTEN VAN UW **KLANT EN PROSPECT**

Betekenis van de AVG voor autodealer en importeur



INLEIDING

Met ingang van 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming, kortgezegd de AVG, van toepassing. Deze verordening is een privacywet die gaat over de bescherming van persoonsgegevens en geldt in de gehele Europese Unie. In Nederland is de AVG de opvolger van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), die op 25 mei 2018 wordt ingetrokken.

WAT HOUDT DE AVG IN?

Om persoonsgegevens te mogen verwerken, dient er sprake te zijn van een of meer welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen en dient er een geldige grondslag, genoemd in de AVG, te zijn. Persoonsgegevens die verwerkt worden, mogen daarbij uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of voor andere doeleinden mits er sprake is van verenigbaar gebruik. Daarnaast mogen er niet meer persoonsgegevens verzameld worden en niet langer bewaard worden dan nodig is. Gegevens dienen nadat het doel is bereikt onomkeerbaar vernietigd of geanonimiseerd worden.

WAT ZIJN PERSOONSGEGEVENS?

Persoonsgegevens betreffen alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, een betrokkene. U kunt hierbij denken aan NAWTE-gegevens, geboortedatum, kopie paspoort en/of rijbewijs, financiën en bankrekeningnummer, kenteken en chassisnummer. Alhoewel de betekenis van een betrokkene zich niet alleen tot een klant of prospect beperkt, zal deze handleiding zich daar wel specifiek op richten.



De AVG stelt niet alleen regels over hoe uw bedrijf of het bedrijf waar u werkt om moet gaan met persoonsgegevens, het biedt betrokkenen van wie u de gegevens verwerkt ook bepaalde rechten. Deze handleiding gaat in op de verschillende rechten die er zijn, hoe deze uitgeoefend kunnen worden, en hoe u daar als autodealer of importeur vervolgens mee omgaat.

De AVG kent acht verschillende rechten van betrokkenen:

- Recht op informatie
- Recht op inzage
- Recht op rectificatie
- Recht van bezwaar op basis van gerechtvaardigd belang
- Recht van bezwaar tegen direct marketing
- Recht op beperking van de verwerking
- Recht op dataportabiliteit
- Recht op vergetelheid

Deze rechten zijn van toepassing zodra er door u en het bedrijf waarvoor u werkt persoonsgegevens vastgelegd worden van een betrokkene. Indien er een beroep op één van deze rechten wordt gedaan dient uw bedrijf binnen een maand te reageren. Voor de handelingen die verricht worden mogen geen kosten worden gerekend, tenzij het een buitensporig verzoek betreft. In dat geval kunt u kosten in rekening brengen of kunt u weigeren (met opgaaf van redenen).

Een aantal zaken is vast te leggen in een privacystatement. Daar waar dit van toepassing is zal hier bij de uitleg van de diverse rechten naar verwezen worden.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

- 1 Informeer de betrokkene**
- 2 Inzage in verwerking**
- 3 Verzoek om rectificatie**
- 4 Recht van bezwaar tegen verwerking**
 - › Bezwaar op basis van gerechtvaardigd belang
 - › Bezwaar tegen direct marketing
- 5 Recht op beperking van de verwerking**
- 6 Recht op dataportabiliteit**
- 7 Recht op vergetelheid**

Begripsbepaling

Over INDI



1 INFORMEER DE BETROKKENE

DIT HOUDT IN:

U informeert de betrokkene over de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens.

U heeft de verplichting de betrokkene proactief, duidelijk en beknopt te informeren over onder meer:

- › Wie u bent
- › Welke persoonsgegevens u verwerkt
- › Met welk doel u deze verwerkt
- › Aan wie u deze gegevens verstrekt
- › Hoe lang u de gegevens bewaart
- › Hoe u deze gegevens beveiligd
- › Welke rechten de betrokkene heeft

Dit doet u op het moment dat u persoonsgegevens verzamelt.

Hoe u dat in de praktijk doet:

- › Refereer naar de privacyverklaring waarin bovenstaande zaken staan beschreven.
- › Print de privacyverklaring eventueel uit en stel deze hardcopy aan de betrokkene beschikbaar.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Zorg dat u dit in uw privacyverklaring opneemt.

2 INZAGE IN VERWERKING

DIT HOUDT IN:

De betrokkene vraagt om inzage in zijn of haar persoonsgegevens die door uw bedrijf zijn opgeslagen.

U heeft de verplichting de betrokkene inzage te geven in de verwerking van de persoonsgegevens als de betrokkene hierom vraagt.

Het gaat hierbij onder meer om de volgende informatie:

- › Welke persoonsgegevens u verwerkt; dit geldt ook voor persoonlijke aantekeningen die in een bestand staan of aan een derde zijn verstrekt
- › Aan wie u deze gegevens verstrekt
- › Van wie u deze gegevens heeft verkregen
- › Hoe lang u de gegevens bewaart
- › Met welk doel u deze verwerkt
- Hiervoor is het noodzakelijk dat u kunt vaststellen dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt, stel de identiteit dus vast.
- Inzage geeft u door de betrokkene mee te laten kijken in de betreffende systemen of door een overzicht beschikbaar te stellen.



Wat te doen als verzoek om inzage wordt gedaan:

- › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken. Stel de identiteit dus vast.
- › Vraag naar de reden van inzage. Let op dat de betrokkene niet verplicht is om een reden op te geven. Maar voor een goede afhandeling van het verzoek is het wel relevant om hierover iets te weten. Wil de betrokkene iets specifiek weten of wil hij een formeel inzageverzoek in de zin van de AVG. In het geval van een formeel inzageverzoek dient de informatie schriftelijk of met andere elektronische middelen te worden verstrekt.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Zorg dat u het beschikbaar stellen van informatie zo eenvoudig mogelijk maakt.

3 VERZOEK OM RECTIFICATIE

DIT HOUDT IN:

De betrokkene vraagt u zijn of haar persoonsgegevens te corrigeren en/of aan te passen.

- De betrokkene heeft het recht dat onjuiste persoonsgegevens worden gecorrigeerd en niet-volledige persoonsgegevens worden aangevuld.
- Hiervoor is het noodzakelijk dat u kunt vaststellen dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt.
- Let hierbij op dat u derden waaraan u de betreffende persoonsgegevens heeft verstrekt hiervan op de hoogte stelt zodat ook zij de correcties kunnen doorvoeren. Op verzoek van de betrokkene dient u de betrokkene te informeren wie deze derden zijn.

Wat te doen als verzoek om rectificatie wordt gedaan:

- › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken.
- › Vraag naar de reden van rectificatie en om welke gegevens het gaat. Het dient hier te gaan om gegevens die niet meer kloppen of onvolledig zijn. Let op: Gaat het om gegevens die belangrijk zijn voor het uitvoeren van een lopende overeenkomst, (zoals bankgegevens), voer dan niet zomaar wijzigingen door, maar volg het beleid van het bedrijf.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Zorg dat uw medewerkers bekend zijn met het beleid dat hierop van toepassing is.
Informeel derden waarmee gegevens zijn gedeeld (verwerkers) over de wijzigingen.



4 RECHT VAN BEZWAAR TEGEN VERWERKING

Het recht van bezwaar tegen verwerking van persoonsgegevens kent twee varianten, namelijk:

- **Bezwaar tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang**
- **Bezwaar tegen direct marketing**

U heeft de verplichting de betrokkene bij eerste contact op deze rechten te attenderen.

BEZWAAR TEGEN VERWERKING OP BASIS VAN GERECHTVAARDIGD BELANG

DIT HOUDT IN:

Uw betrokkene heeft bezwaar dat u zijn of haar persoonsgegevens verwerkt op basis van gerechtvaardigd belang, denk bijvoorbeeld aan persoonsgegevens van familieleden van een betrokkene.

- Dit kan alleen als de persoonsgegevens puur op basis van een gerechtvaardigd belang worden verwerkt.
- Voordat u aan dit verzoek voldoet maakt u een belangenafweging om een dergelijk verzoek niet te honoreren.
- Wat te doen als de betrokkene aangeeft dat hij niet meer wil dat zijn gegevens door u verwerkt worden.
 - › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken.
 - › Heeft het bezwaar niet te maken met marketingactiviteiten, volg dan het beleid van het bedrijf.

BEZWAAR TEGEN DIRECT MARKETING

DIT HOUDT IN:

De betrokkene heeft bezwaar dat u zijn of haar persoonsgegevens verwerkt voor directmarketingdoeleinden.

- Als het gaat om verwerking van persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden dan dient u hier direct gehoor aan te geven en mag u de gegevens niet meer voor dit doel gebruiken. In andere gevallen mag u eerst een belangenafweging maken.
- Wat te doen als de betrokkene aangeeft dat hij niet meer wil dat zijn gegevens door u verwerkt worden.
 - › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken.
 - › Vraag naar de reden van dit verzoek. Let op dat de betrokkene niet verplicht is om een reden op te geven. Maar voor een goede afhandeling van het verzoek is het wel relevant om hierover iets te weten. Want, vaak zit er een achterliggende vraag achter dit verzoek. Geef de persoon bijvoorbeeld aan dat hij geen prijs stelt op bepaalde marketingacties, stel in dat geval voor de betrokkene uit te schrijven voor deze marketingacties, en voer dit conform beleid bedrijf uit. Als een persoon helemaal niet meer benaderd wil worden voor marketingacties dan moet u hier gehoor aan geven.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Formuleer een beleid waarin staat hoe met dit soort verzoeken omgegaan wordt. Informeer derden waarmee gegevens zijn gedeeld (verwerkers) over de wijzigingen.



5 RECHT OP BEPERKING VAN DE VERWERKING

DIT HOUDT IN:

De betrokkene wil dat u tijdelijk stopt met de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens.

Alleen in onderstaande gevallen heeft de betrokkene het recht de verwerking van zijn persoonsgegevens tijdelijk te stoppen:

- › De betrokkene stelt de juistheid van zijn persoonsgegevens ter discussie tot het moment dat de juistheid is vastgesteld
 - › U heeft de persoonsgegevens niet meer nodig maar de betrokkene wel voor een rechtsvordering
 - › De verwerking is onrechtmatig en de betrokkene verzet zich tegen het wissen van de persoonsgegevens
 - › De betrokkene heeft bezwaar gemaakt tegen verwerking en dit verzoek is nog in behandeling
- Vanaf het moment dat de betrokkene dit verzoek doet, dienen persoonsgegevens 'gemarkeerd' te worden en mogen deze persoonsgegevens niet verder verwerkt worden.
 - Hiervoor is het noodzakelijk dat u kunt vaststellen dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt.
 - Let hierbij op dat u derden waaraan u de betreffende persoonsgegevens heeft verstrekt hiervan op de hoogte stelt.



Wat te doen als de betrokkene aangeeft dat de verwerking van zijn gegevens gestopt/beperkt dient te worden:

- › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken.
- › Vraag naar de reden van dit verzoek. Het recht van beperking is slechts in bijzondere gevallen van toepassing. Vaak zit er een achterliggende vraag achter dit verzoek.
- › Volg voor de uitvoering hiervan het beleid van het bedrijf. Als verzoek om beperking wordt toegewezen dan moet ervoor worden gezorgd dat de gegevens niet verder verwerkt kunnen worden.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Formuleer een beleid waarin staat hoe met dit soort verzoeken omgegaan wordt. Informeer derden waarmee gegevens zijn gedeeld (verwerkers) over de wijzigingen.

6 RECHT OP DATAPORTABILITEIT (OVERDRAGEN VAN PERSOONSgegevens)

DIT HOUDT IN:

De betrokkene wil zijn of haar gegevens ter beschikking krijgen.

- U heeft de verplichting een digitaal bestand met de persoonsgegevens van de betrokkene te verstrekken als hij of zij hierom vraagt.
- Het betreft hier persoonsgegevens die digitaal verwerkt worden en die door de betrokkene aan u zijn verstrekt. Dat geldt ook voor persoonsgegevens die worden verwerkt naar aanleiding van het gebruik van een product of dienst.
- Dit recht is uitsluitend van toepassing op persoonsgegevens die worden verwerkt voor het kunnen uitvoeren van een overeenkomst of een verwerking op basis van toestemming van de betrokkene.
- De persoonsgegevens moeten worden verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm. Denk hierbij aan een XLS- of CSV-formaat.

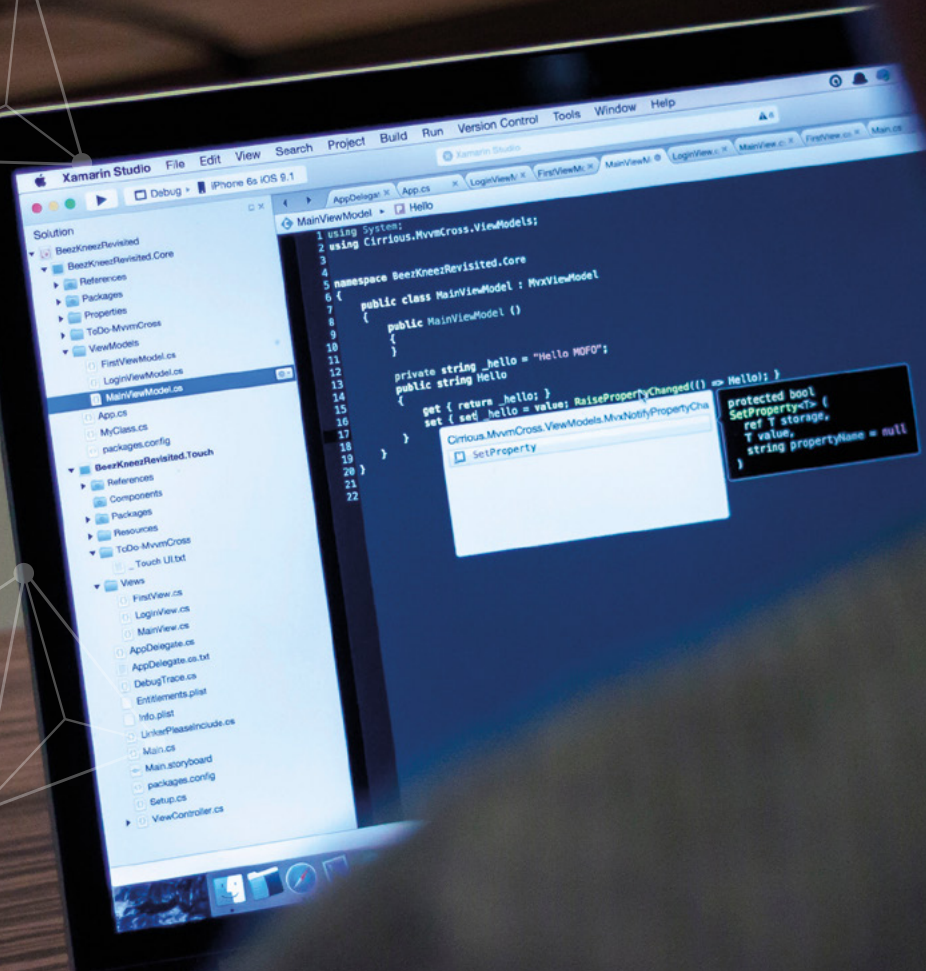
Wat te doen als de betrokkene aangeeft dat hij zijn gegevens wil overdragen aan een ander autobedrijf:

- › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken.
- › Aan dit verzoek dient u gehoor te geven. Volg voor de uitvoering hiervan het beleid van het bedrijf.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Richt in overleg met uw DMS-leverancier een exportmogelijkheid in om persoons- en voertuiggegevens over te kunnen dragen.





7 RECHT OP VERGETELHEID (WISSEN VAN PERSOONSgegevens)

DIT HOUDT IN:

De betrokkene kan u vragen zijn of haar persoonsgegevens te wissen.

U bent verplicht aan dit verzoek te voldoen, als sprake is van één van de volgende situaties:

- › Persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor ze door u zijn verzameld
 - › De persoonsgegevens zijn puur op basis van toestemming van de betrokkene verzameld en deze toestemming wordt door de betrokkene ingetrokken
 - › Persoonsgegevens worden door u gebruikt voor andere doeleinden dan waar ze voor verzameld zijn
 - › Er wordt bezwaar gemaakt door de betrokkene op het gebruik van zijn persoonsgegevens
- Het recht op vergetelheid kan niet worden ingeroepen door de betrokkene wanneer de persoonsgegevens nog noodzakelijk zijn voor het instellen, de uitoefening of ter onderbouwing van een rechtsvordering.
 - Hiervoor is het noodzakelijk dat u kunt vaststellen dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt.
 - Let hierbij op dat u derden waaraan u de betreffende persoonsgegevens heeft verstrekt hiervan op de hoogte stelt.





Wat te doen als de betrokkene aangeeft dat hij uit de systemen van het bedrijf verwijderd wil worden:

- › Stel vast dat het verzoek daadwerkelijk van de betreffende betrokkene komt. Doe dat door de persoon te vragen zich te identificeren of controlevragen te stellen zoals NAWT, emailadres, kenteken.
- › Vraag naar de reden van dit verzoek. Vaak zit er een achterliggende vraag achter dit verzoek. Geeft de persoon bijvoorbeeld aan dat hij geen prijs stelt op bepaalde marketingacties, stel in dat geval voor de betrokkene uit te schrijven voor deze marketingacties, en voer dit conform beleid bedrijf uit. Als een persoon helemaal niet meer benaderd wil worden voor marketingacties dan moet u hier gehoor aan geven.
- › Heeft het verzoek niet te maken met marketingactiviteiten, volg dan het beleid van het bedrijf.



ACTIE VOOR HET BEDRIJF

Formuleer een beleid waarin staat hoe met dit soort verzoeken omgegaan wordt. Informeer derden waarmee gegevens zijn gedeeld (verwerkers) over de wijzigingen.





BEGRIPSBEPALING

PERSOONSgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals de gegevens van een betrokkene waaronder maar niet uitsluitend NAWTE, geboortedatum, kopie-paspoort en/of rijbewijs, financiën en bankrekeningnummer, kenteken en chassisnummer.

VERWERKING VAN PERSOONSgegevens

Een verwerking of een geheel van verwerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

BETROKKENE

Een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarop de persoonsgegevens betrekking hebben. In deze handleiding wordt met een betrokkene specifiek bedoeld een klant of prospect.

GEGEVENSVERANTWOORDELIJKE

De natuurlijke persoon of rechtspersoon, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, zoals een autodealer die persoonsgegevens nodig heeft voor het kunnen uitvoeren van bijvoorbeeld een verkoopovereenkomst.

VERWERKER

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zoals een reclamebureau die in opdracht van een autodealer een DM-mailing verzorgt.

GRONDSLAG

Een rechtvaardiging waarom persoonsgegevens verwerkt mogen worden. Er worden 6 grondslagen onderscheiden, namelijk 1) noodzakelijk voor uitvoer van de overeenkomst, 2) gerechtvaardigd belang, 3) toestemming, 4) wettelijke verplichting, 5) algemeen belang, 6) vitaal belang.



OVER INDI

Deze uitgave is tot stand gekomen vanuit de AVG werkgroepen die door Vereniging INDI zijn georganiseerd.

Het INDI platform is een initiatief van RAI Vereniging afdeling Auto's en BOVAG Autodealers. Het Interface NAW Dealers en Importeurs platform, kortweg INDI, vormt het centrale verzamel-, validatie en uitwisselpunt van NAW-gegevens voor importeurs en dealers binnen het merkkanaal. Door de collectieve inkoop van bronbestanden levert u dit aanmerkelijke kostenvoordelen op. Via een intelligente interface koppelt het DMS- of- CRM systeem met het INDI-platform. Vervolgens schoont INDI gegevens, vult de gegevens waar nodig aan en wisselt de volledig geactualiseerde informatie uit wanneer hiervoor toestemming is gegeven. INDI werkt nauw samen met RDC, zij staan garant voor de opslag, validering en uitwisseling van de klantgegevens. Zij registreren nauwkeurig het eigenaarschap en de afspraken rond het gebruik van de gegevens. U bent met INDI verzekerd van een betrouwbare borging van de gebruiksafspraken. Zo maken jaarlijkse audits bij het RDC onderdeel uit van deze borging. Vanzelfsprekend kunt u ook op INDI rekenen op helder advies inzake het naleven van de regelgeving in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het INDI platform is een initiatief van RAI Vereniging afdeling Auto's en BOVAG Autodealers.

Disclaimer: De inhoud van deze uitgave is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Ondanks dit is het mogelijk dat de informatie die hier wordt gepubliceerd onvolledig of onjuist is, of fouten kan bevatten. Hoewel Vereniging INDI haar best doet om alle informatie zo goed en foutloos mogelijk aan te bieden, kan het niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele consequenties, voortkomend uit het gebruik van deze informatie.



HET FUNDAMENT ONDER
KLANTENCONTACT

VERENIGING INDI | LANGE DREEF 8 | 4131 NH VIANEN

☎ 0347-238004 ✉ INFO@INDIPLATFORM.NL 🌐 WWW.INDIPLATFORM.NL